



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL PROLIMAN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

EKA KHARISMA AKBAR

NIM. 2012-11-142

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN *SERVICESC*CAPE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PROLIMAN KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2017

Mengetahui,
Ketua ProgDi



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Pembimbing I



Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM
NIDN. 0622085501

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat **(Q.S. Al-Mujadalah : 11)**

PERSEMBAHAN :

1. *Papah & Mamah tercinta*
2. *Adikku tersayang*
3. *Almamater UMK,*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul, sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PROLIMAN KUDUS**, dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian ini.
2. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM, selaku sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Noor Azis, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II serta Ketua Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan Hotel Proliman Kudus, yang telah memberikan ijin guna penyusunan skripsi penelitian ini.
6. Seluruh pelanggan Hotel Proliman Kudus yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan do`a semangat, dorongan dan motivasi hingga selesaikannya skripsi ini.
8. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kudus,

2017

EKA KHARISMA AKBAR

NIM. 2012-11-142

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PROLIMAN KUDUS

EKA KHARISMA AKBAR

NIM. 2012-11-142

Fenomena pada objek penelitian bahwa Hotel Proliman Kudus mempunyai lahan parkir yang kurang luas, masih perlu peningkatan kemampuan pegawai guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara berganda.

Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Sumber datanya berupa data primer yang merupakan hasil penyebaran angket sebanyak 70 orang sebagai sampel penelitian, dan data sekunder tentang gambaran mengenai obyek penelitian Hotel Proliman Kudus. Pengolahan data menggunakan *scoring*, *editing*, tabulasi, proses *input* ke komputer statistik berupa: Regresi Berganda, serta uji kuesioner dengan validitas dan reliabilitas.

Kesimpulan yang diambil dari hasil analisis adalah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis (H_1 , H_2) diterima. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis (H_1 , H_2) diterima.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *servicescape* dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, AND CUSTOMER SATISFACTION AGAINST SERVICESCAPE ON PROLIMAN KUDUS HOTEL

EKA KHARISMA AKBAR

NIM. 2012-11-142

Research on the object of the phenomenon that the Proliman Kudus Hotel has a parking area is less extensive, still need to increase the ability of employees to improve customer satisfaction. This research aims to test the influence of the quality of service and customer satisfaction against the servicescape either partially or in multiple.

The collection of data using questionnaires. The source of the data in the form of primary data that is the result of the spread of the now as many as 70 people as research samples, and secondary data about the overview of the research object of the Proliman Kudus Hotel. Data processing using scoring, editing, tabulating, process the input to the computer statistics such as: Multiple Regression, as well as testing the questionnaire with validity and reliability.

The conclusion drawn from the results of the analysis are there significant influence the quality of service and customer satisfaction against the servicescape, so the hypothesis (H1, H2) are accepted. There is a significant influence on the quality of service and customer satisfaction against the servicescape, so the hypothesis (H1, H2) are accepted.

Keywords: service quality, customer satisfaction and servicescape.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.1.2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2. Servicescape	10

2.2.1. Pengertian Servicescape	10
2.2.2. Dimensi Servicescape.....	11
2.2.3. Indikator Servicescape.....	12
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.3.5. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.4. Keterkaitan Antar Variabel	23
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.6. Kerangka Teoritis	26
2.7. Hipotesis	28
BAB. III. METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Variabel Penelitian	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	34
3.4. Populasi dan Sampel	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	35
3.6. Pengolahan Data	36
3.7. Uji Instrumen Data	37
3.8. Analisis Data	41

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Hotel Proliman Kudus	46
4.1.2. Visi dan Misi Hotel Proliman Kudus	46
4.1.3. Struktur Organisasi	46
4.2. Penyajian Data	52
4.2.1. Identitas Responden	52
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian	54
4.3. Analisis Data	56
4.4. Pembahasan	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1.	Tabel Z (penentuan sampel)	35
3.2.	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ...	38
3.3.	Hasil Perhitungan Validitas Variabel <i>Servicescape</i>	39
3.4.	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.	40
3.5.	Hasil Pengujian Reliabilitas	41
4.1.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	52
4.2.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.4.	Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.5.	Frekuensi Variabel <i>Servicescape</i>	55
4.6.	Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	57
4.7.	Definisi Variabel	58
4.8.	Hasil Analisis Berganda	59
4.9.	Hasil Analisis Parsial	60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Gambar Kerangka Pikir.....	27
----------------------------------------	----

